

Số: 95/BC-BVN

Thái Bình, ngày 29 tháng 8 năm 2018

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ý kiến người bệnh nội trú lần 3 năm 2018

I. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1.1. Đối tượng khảo sát

- * Địa điểm: Tại 09 khoa Lâm sàng, bệnh viện Nhi Thái Bình
- * Đối tượng và tiêu chọn lựa chọn khảo sát: Người nhà bệnh nhi có thời gian chăm sóc trẻ tại khoa từ 3 ngày trở lên và đồng ý tham gia khảo sát.
- * Thời gian khảo sát: Từ ngày 21/08/2018 đến ngày 23/08/2018

1.2. Phương pháp

- * Điều tra cắt ngang.
- * Số lượng: 119 người nhà bệnh nhân (không khảo sát người nhà sử dụng dịch vụ buồng tự nguyện của các khoa, trừ khoa Điều trị tự nguyện).
- * Công cụ khảo sát: theo mẫu phiếu của BHYT: “Mẫu phiếu 01: Phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú ban hành kèm theo Quyết định 6859/TT-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế”.

* Nội dung đánh giá và triển khai khảo sát:

- **Nội dung đánh giá:** mức độ chưa hài lòng của người nhà bệnh nhi về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện theo 5 nhóm tiêu chí:

- A. Khả năng tiếp cận
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- E. Kết quả cung cấp dịch vụ

- Mức độ không hài lòng: Được tính là các lựa chọn 1 hoặc 2 hoặc 3 trong phiếu khảo sát.

- **Kỹ thuật hỏi và đánh giá:** phát phiếu khảo sát và hướng dẫn người nhà bệnh nhi tự điền các thông tin đánh giá về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện. Khảo sát thực hiện bởi nhân viên Phòng Quản lý chất lượng.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

2.1. Thông tin chung về người nhà bệnh nhân tham gia khảo sát

Bảng 2.1. Phân loại đối tượng khảo sát theo khoa lâm sàng

STT	Tên khoa	Số lượng BN được khảo sát
1	Khoa Truyền nhiễm	12

2	Khoa Phục hồi chức năng	6
3	Khoa Sơ sinh	7
4	Khoa Hô hấp	27
5	Khoa Tiêu hóa	13
6	Khoa Thận – Tiết niệu	13
7	Khoa ĐTTN	25
8	Khoa 3 Chuyên khoa	6
9	Khoa Ngoại - CTGMHS	10
Tổng		119 phiếu khảo sát

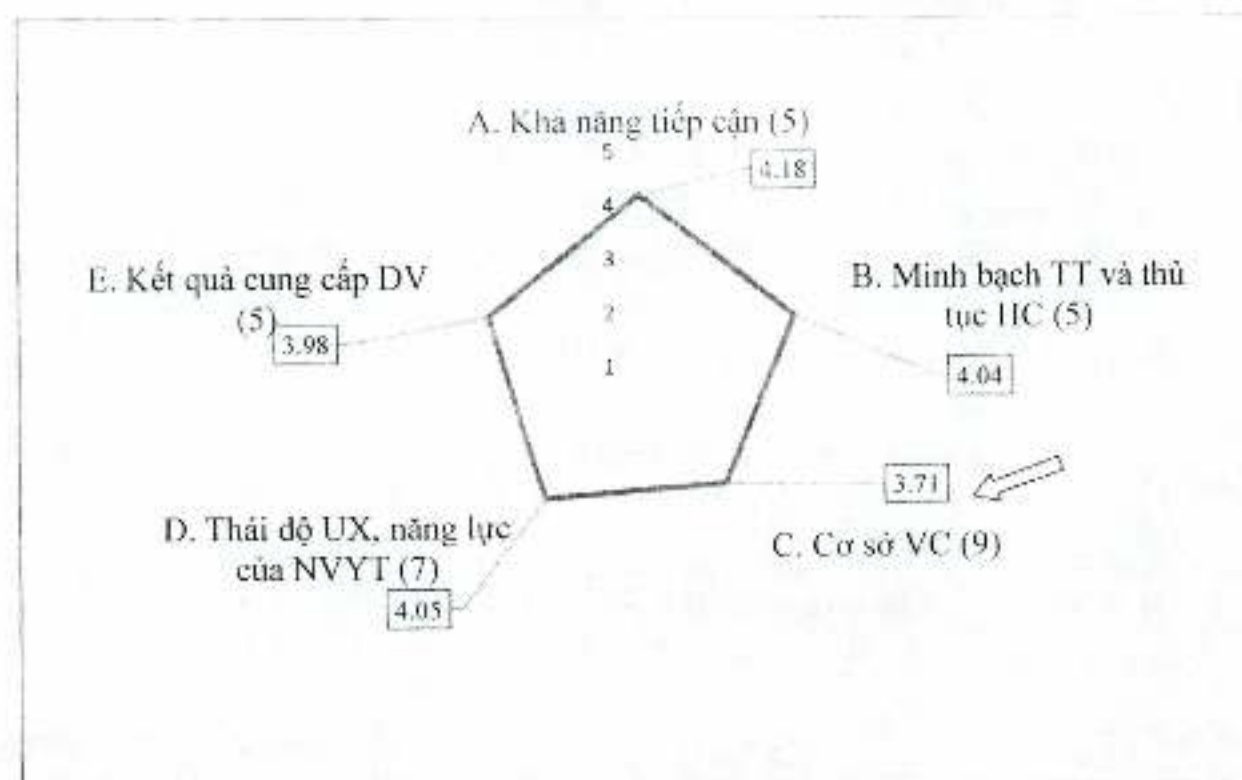
Bảng 2.2. Phân loại đối tượng khảo sát theo giới và sử dụng BHYT

Giới tính	Sử dụng BHYT		Tổng
	Có	Không	
Nam	58	4	62
Nữ	56	1	57
Tổng	114	5	119

Từ kết quả bảng 2.2 thấy: chỉ có 5/119 (4,2%) bệnh nhi không sử dụng thẻ BHYT trong đợt điều trị.

2.2. Kết quả phỏng vấn người nhà bệnh nhân điều trị nội trú

2.2.1. Đánh giá mức điểm hài lòng trung bình theo nhóm tiêu chí.

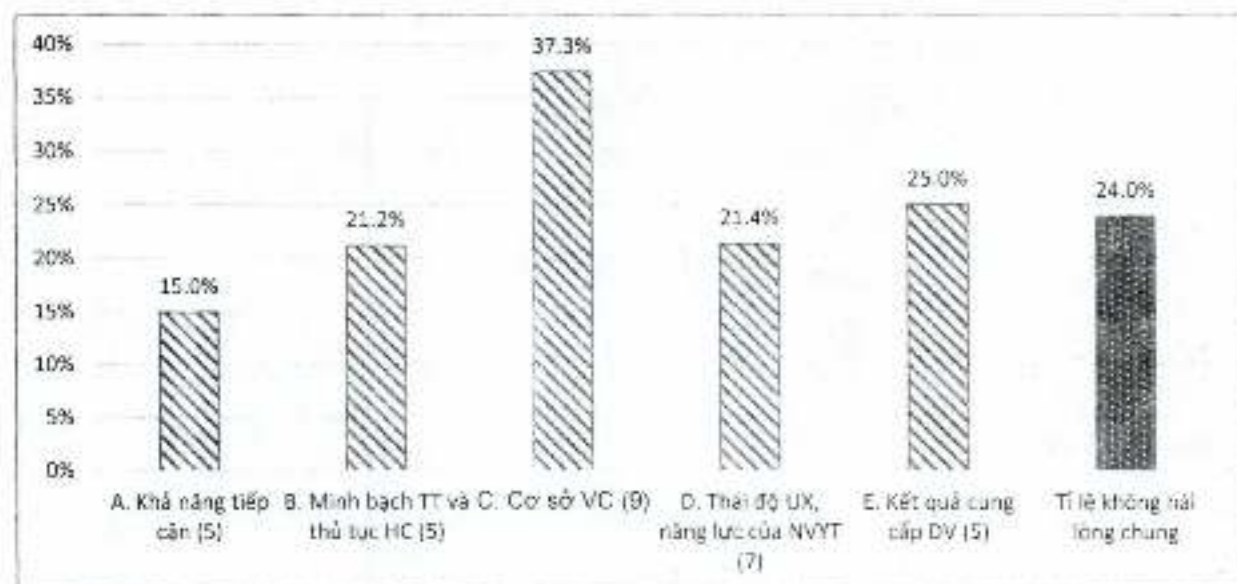


Biểu đồ 2.1: Phân loại mức điểm trung bình theo từng nhóm tiêu chí

Từ biểu đồ cho thấy nhóm tiêu chí đạt mức điểm trung bình cao nhất là nhóm A. *Khả năng tiếp cận* (4,18 điểm) và thấp nhất là nhóm C. *Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh* (3,71 điểm).

2.2.2. Mức độ không hài lòng của người bệnh theo nhóm tiêu chí.

a. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo các nhóm tiêu chí

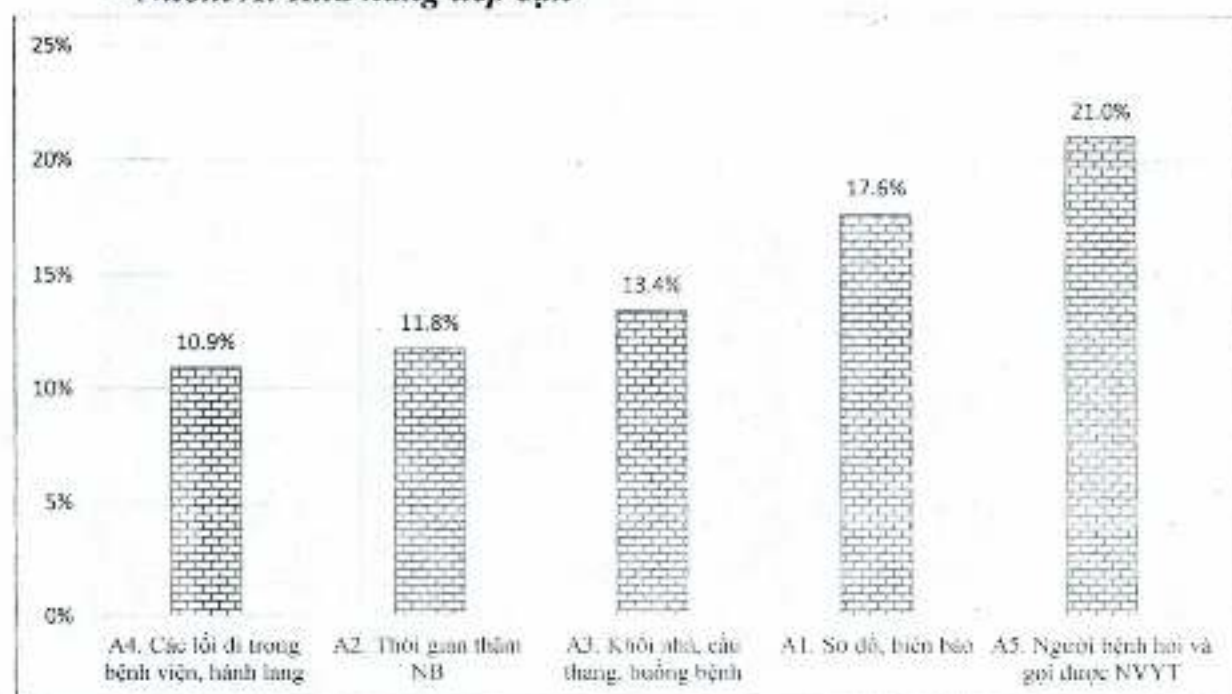


Biểu đồ 2.2. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo nhóm tiêu chí

Biểu đồ trên cho thấy tỷ lệ không hài lòng trung bình của người nhà về Bệnh viện là 24%. Trong đó tỷ lệ người bệnh không hài lòng cao nhất chiếm 37,3% ở nhóm tiêu chí C. *Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*.

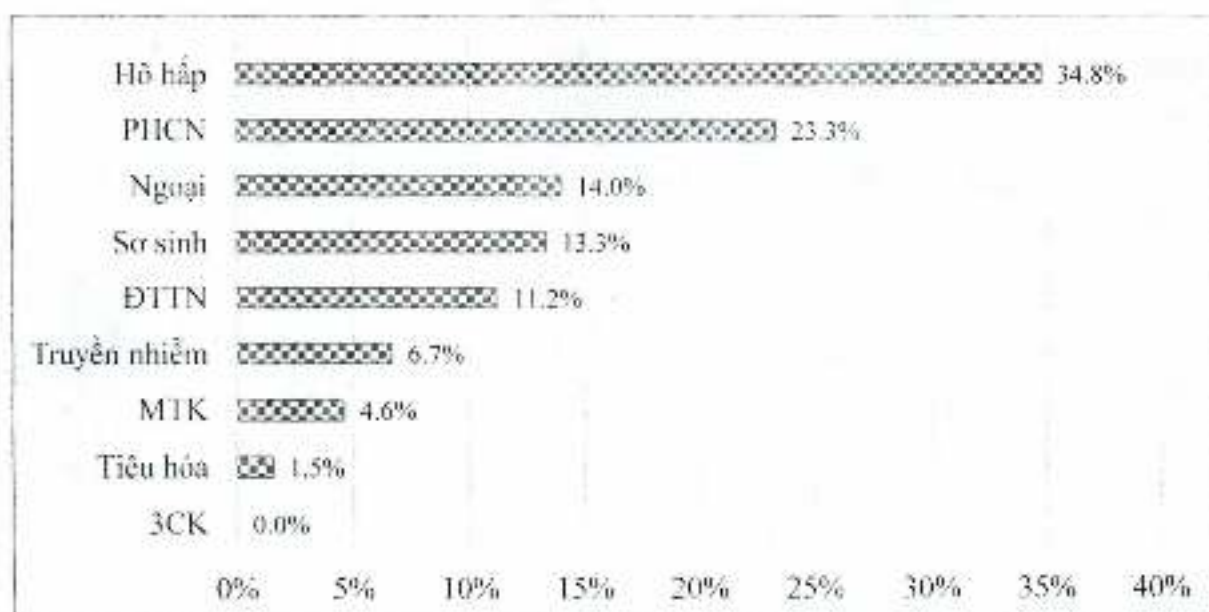
b. Phân tích mức độ không hài lòng theo từng nhóm tiêu chí

* Nhóm A: *Khả năng tiếp cận*



Biểu đồ 2.3. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo tiêu chí nhóm A

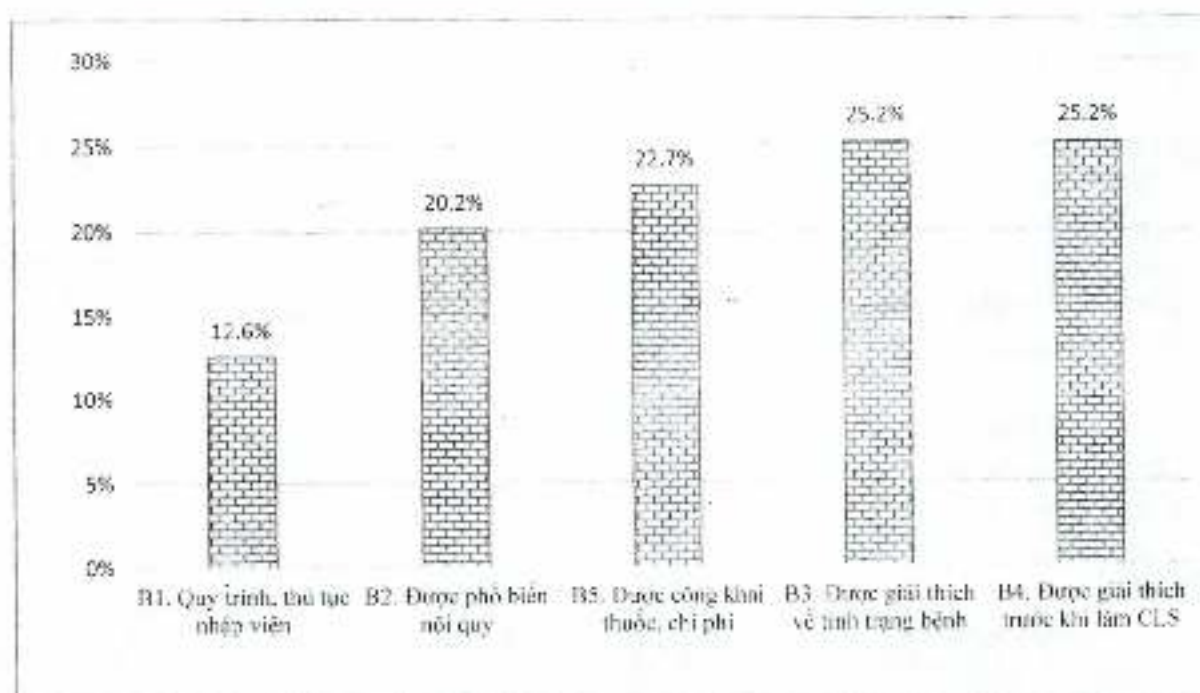
Biểu đồ 2.3 thể hiện tỉ lệ không hài lòng của người nhà bệnh nhân (NNBN) về các tiêu chí liên quan đến khả năng tiếp cận với các dịch vụ trong Bệnh viện. Trong đó, người nhà không hài lòng nhất về tiêu chí A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết (21% người nhà không hài lòng).



Biểu đồ 2.4. Tỉ lệ không hài lòng của NNBN về tiêu chí nhóm A chia theo các khoa lâm sàng

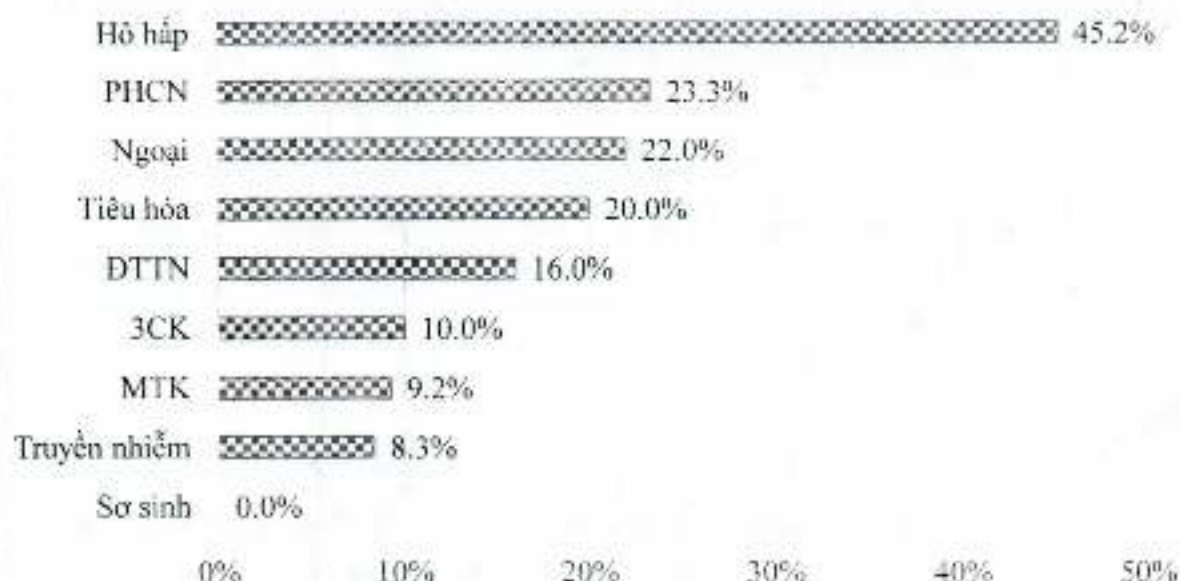
Biểu đồ trên so sánh mức độ không hài lòng của người nhà về các tiêu chí nhóm A giữa các khoa được khảo sát.

*** Nhóm B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh**



Biểu đồ 2.5. Tỉ lệ không hài lòng của NNBN theo tiêu chí nhóm B

Biểu đồ 2.5 mô tả tỉ lệ không hài lòng của người nhà về các tiêu chí nhóm B, trong đó các tiêu chí có tỉ lệ không hài lòng cao nhất (25.2%) lần lượt là: B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng đầy đủ và tiêu chí B4. Được giải thích tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.



Biểu đồ 2.6. Tỉ lệ không hài lòng của NNBN về tiêu chí nhóm B chia theo các khoa lâm sàng

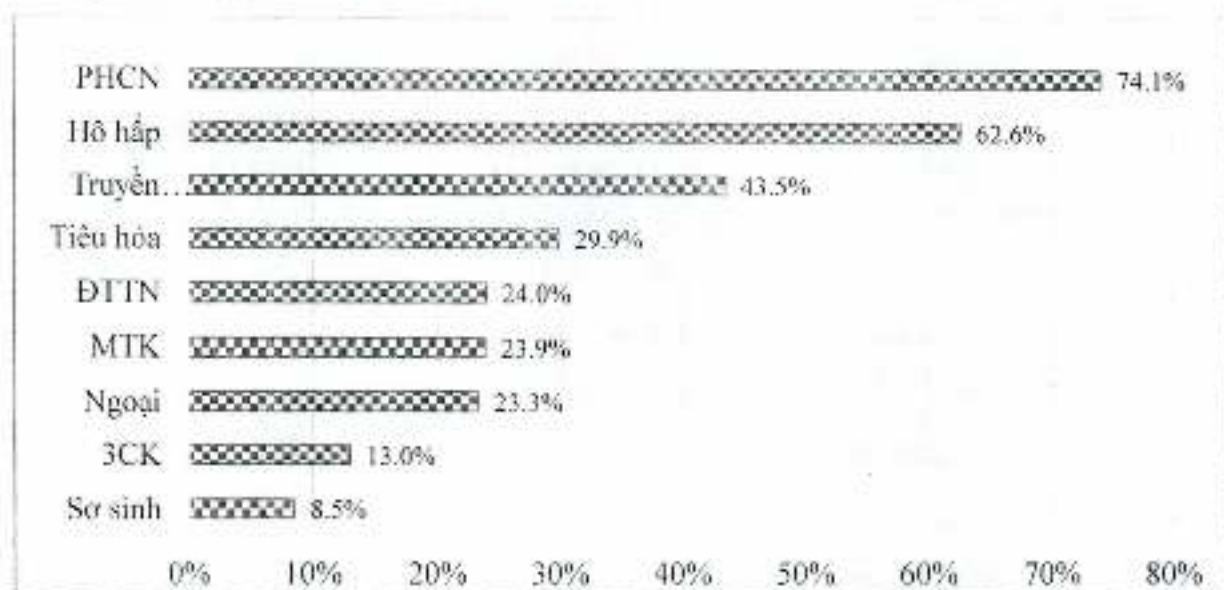
Biểu đồ trên so sánh mức độ không hài lòng về các tiêu chí nhóm B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị giữa các khoa được khảo sát.

** Nhóm C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*



Biểu đồ 2.7. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo tiêu chí nhóm C

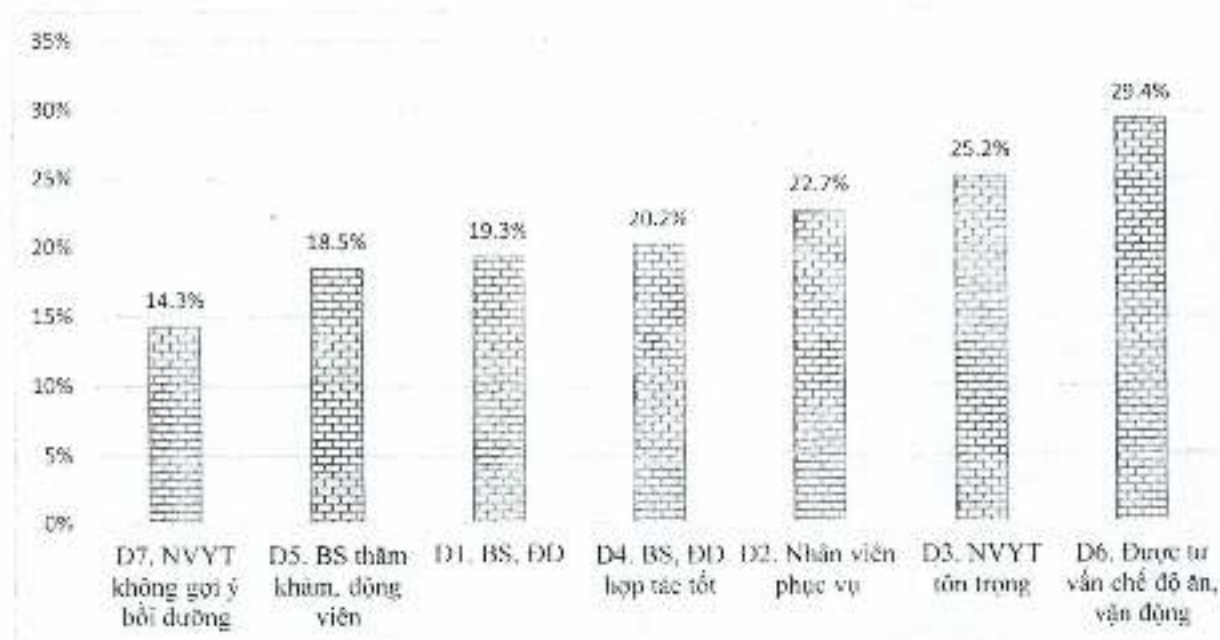
Biểu đồ 2.7 mô tả tỉ lệ không hài lòng của người nhà về các tiêu chí nhóm C, trong đó các tiêu chí C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện có tỉ lệ người nhà không hài lòng cao nhất lần lượt là 54.6%.



Biểu đồ 2.8. Tỉ lệ không hài lòng của NNBN về tiêu chí nhóm C chia theo các khoa lâm sàng

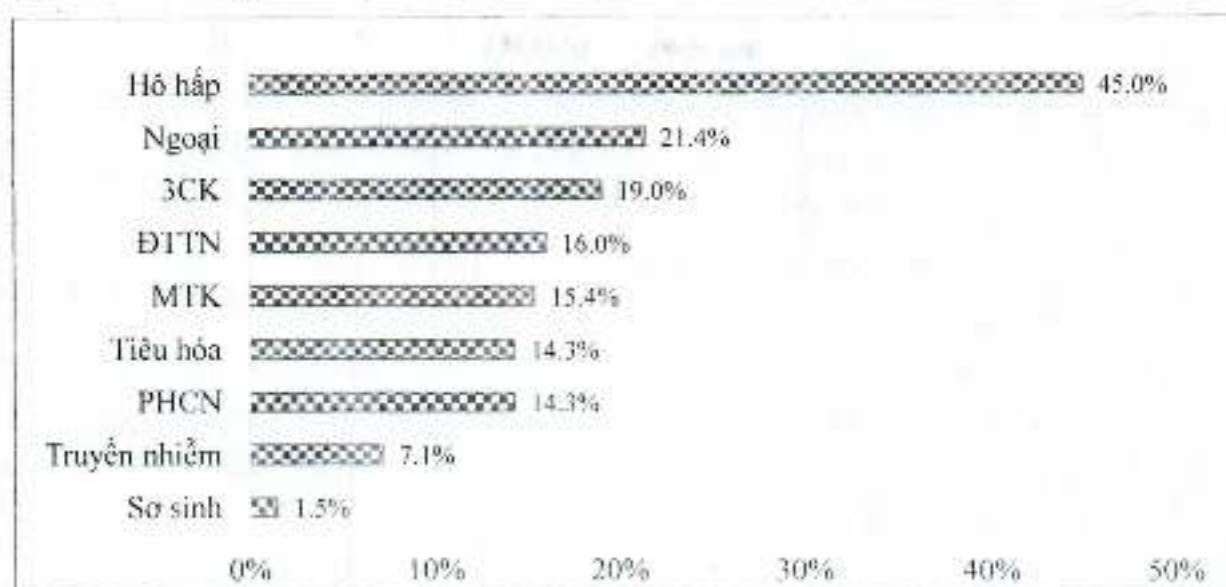
Biểu đồ trên so sánh mức độ không hài lòng về các tiêu chí nhóm C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh giữa các khoa được khảo sát.

* Nhóm D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế



Biểu đồ 2.9. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo tiêu chí nhóm D

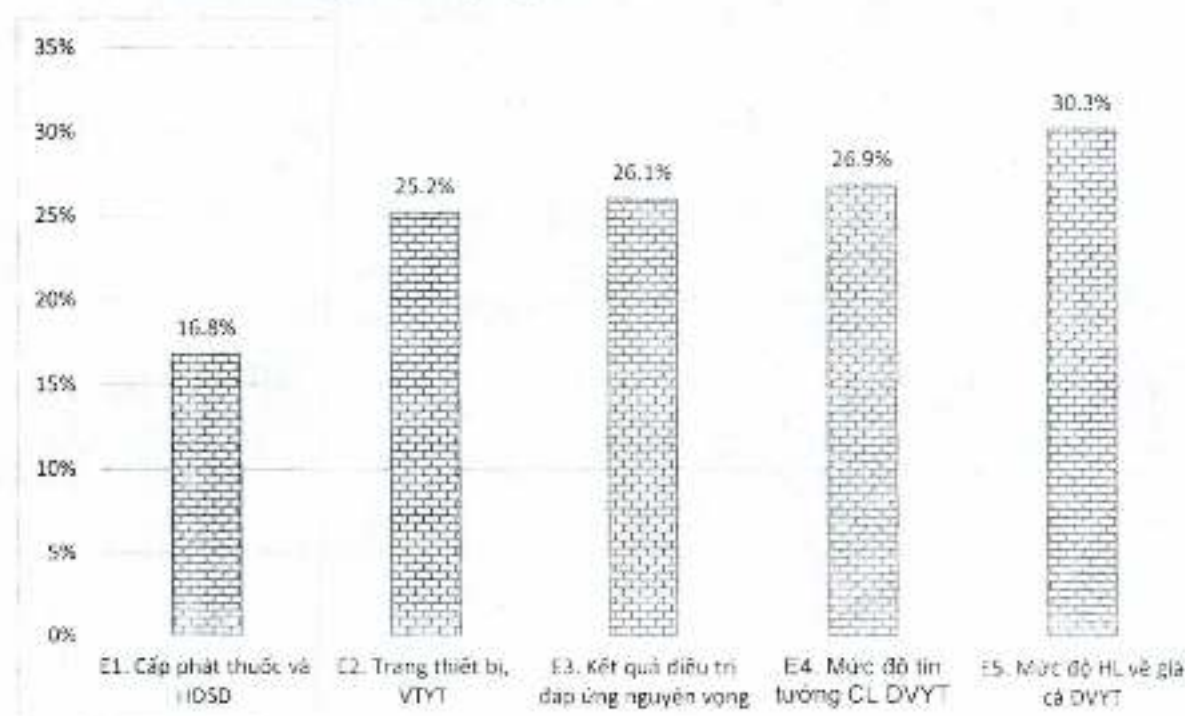
Biểu đồ trên mô tả tỉ lệ không hài lòng của người nhà về các tiêu chí nhóm D, trong đó tiêu chí D6. *Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng* có tỉ lệ không hài lòng cao nhất (29.4%).



Biểu đồ 2.10. Tỉ lệ không hài lòng của NNBN về tiêu chí nhóm D chia theo các khoa lâm sàng

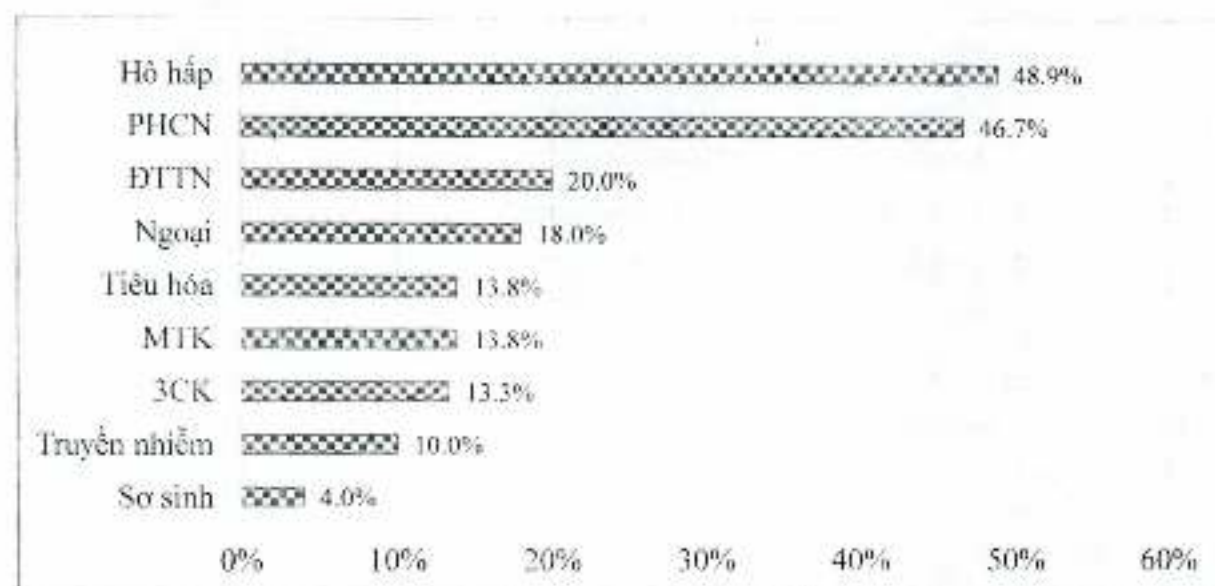
Biểu đồ trên so sánh mức độ không hài lòng về các tiêu chí nhóm D. *Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế* giữa các khoa được khảo sát.

* Nhóm E. Kết quả cung cấp dịch vụ



Biểu đồ 2.11. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo tiêu chí nhóm E

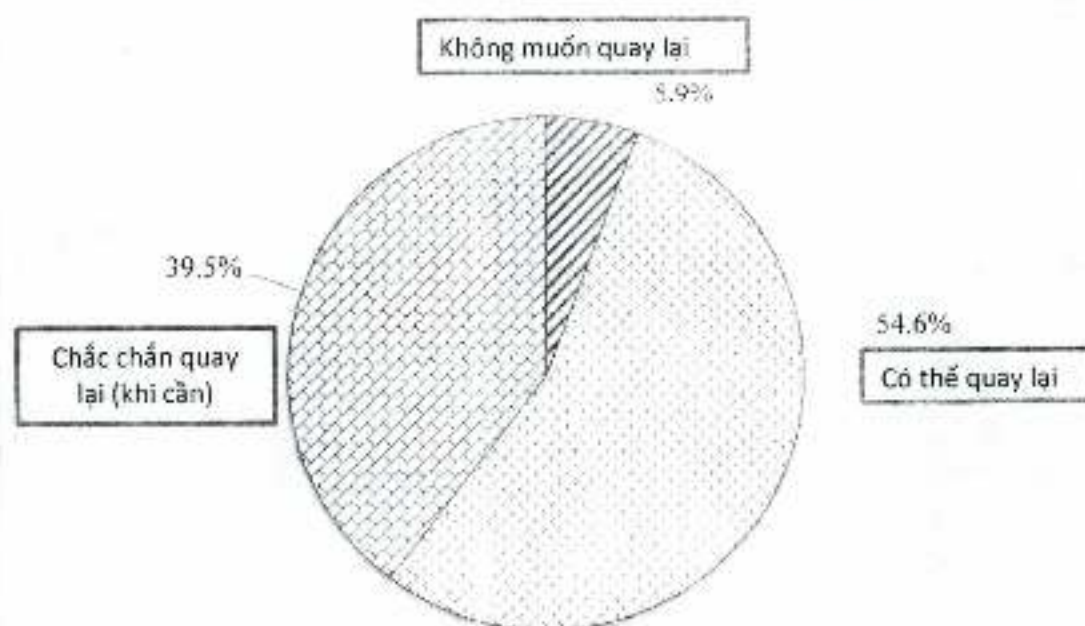
Biểu đồ trên mô tả tỉ lệ không hài lòng của người nhà về các tiêu chí trong nhóm E. Tiêu chí E5. *Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế* có tỉ lệ không hài lòng cao nhất (30.3%).



Biểu đồ 2.12. Tỉ lệ không hài lòng của NNBN về tiêu chí nhóm E chia theo các khoa lâm sàng

Biểu đồ trên so sánh mức độ không hài lòng về các tiêu chí nhóm D. *Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế* giữa các khoa được khảo sát.

2.2.4. Mức độ cam kết của NNBN “quay trở lại Bệnh viện điều trị”



Biểu đồ 2.13: Mức độ cam kết quay lại điều trị của NNBN

Có 39.5% số người được hỏi cho biết *chắc chắn sẽ quay lại Bệnh viện hoặc giới thiệu cho người khác* khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ y tế. Có 54.6% số NNBN cho biết *có thể sẽ quay lại* khi có nhu cầu. Tuy nhiên cũng có 5.9% số người được hỏi *không muốn quay lại sử dụng dịch vụ/không có lựa chọn khác*.

2.2.5. Một số nhóm ý kiến phản hồi/đóng góp của NNBN qua khảo sát.

Bảng 2.3: Ý kiến của NNBN qua đợt khảo sát lần 3 năm 2018
(Tất cả các ý kiến dưới đây đều có số điện thoại liên hệ để xác minh)

Nội dung		Khoa	Mã phiếu
Nhóm TC	Cụ thể		
Phòng bệnh	Phòng bệnh rất nhiều chuột	ĐTTN	105, 106, 107
	Phòng bệnh nhiều chuột, chuột ăn hoa quả, quần áo, đề nghị đưa ra phương án diệt chuột.	TH	54
Căng tin	Căng tin bán rất đắt không ngon và có mùi ở thức ăn.	TN	04
Vệ sinh	Trong nhà vệ sinh cần có xà phòng diệt trùng để rửa tay tránh nhiễm khuẩn cho các cháu	HH	29
	Nhà vệ sinh rất bẩn, không có cửa, không có giấy vệ sinh.	TN	04
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	Mong bác sĩ tìm ra phương pháp để điều trị cho các bệnh mau khỏi với thời gian ngắn nhất, ở lâu dài mà không có hiệu quả	TN	08
	Bệnh viện nên có phòng rửa mũi họng cho bệnh nhân (BN tự nguyện chi trả)	HH	27
	Bảo vệ đôi lúc hơi quá đáng. Người bệnh đã nằm rõ được quy định, nội quy nhưng khi chưa kịp thực hiện vì 1 lý do nào đó thì bảo vệ đã vội nhắc nhở nhưng lại không nhẹ nhàng mà cáu gắt.	ĐTTN	95
	Thấy phiền khi bảo vệ vào phòng kiểm tra nhiều.	ĐTTN	99

III. KẾT LUẬN

1. Kết quả khảo sát

- Tỷ lệ không hài lòng chung của NNBN điều trị nội trú tại Bệnh viện là 24%.

- Có 39,5% số người được khảo sát cho biết chắc chắn sẽ quay lại sử dụng dịch vụ y tế tại Bệnh viện khi có nhu cầu.

- Các góp ý của người nhà bệnh nhân tập trung chủ yếu vào các nhóm vấn đề: Nhà vệ sinh; vệ sinh trong phòng bệnh (phòng bệnh nhiều chuột); giá cả của căng tin và một số dịch vụ khác.

2. Đề xuất, khuyến nghị

Qua việc khảo sát 119 người nhà bệnh nhân điều trị nội trú tại các buồng bệnh thường của 09 khoa lâm sàng trong Bệnh viện; chúng tôi xin có một số đề xuất, khuyến nghị sau:

- Ý kiến người nhà người bệnh là một kênh thông tin quan trọng giúp Bệnh viện làm căn cứ, cũng như tham khảo, ... để đánh giá một số hoạt động liên quan KCB, cung cấp dịch vụ của bệnh viện từ đó có các điều chỉnh phù hợp hướng đến hoàn thiện và nâng cao chất lượng, uy tín của bệnh viện nhằm đáp ứng hài lòng của người sử dụng dịch vụ tại bệnh viện.

- Các khoa, phòng có tìm hiểu, xây dựng kế hoạch, giải pháp cụ thể nhằm khắc phục, cải thiện hoặc giải quyết triệt để những hạn chế có liên quan được phản ánh từ các bảng, biểu đồ và các ý kiến đã nêu trong báo cáo.

- Phòng Quản lý chất lượng tiếp tục tìm hiểu, phân tích và theo dõi từng chỉ số trong phần hạn chế để phản ánh kịp thời tới các khoa, phòng; Để hoạt động khảo sát được thuận tiện hơn nữa đề nghị phòng CNTT cùng với công ty phần mềm cải tiến trường quản lý người bệnh có thêm số buồng và số giường trong thời gian tới.

Nơi nhận:

Sở Y tế (để b/c);

LĐBV;

Lưu VT.



GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thị Minh Chính